

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DANPHIL CONSEILS

## PROGICIELS SAGE PME EN MODE SAAS

### ASSISTANCE

Dans le cadre de la permanence téléphonique, DANPHIL CONSEILS s'engage à assurer un service d'assistance téléphonique de : 9h15 à 12h30 et 14h à 18h du lundi au jeudi et de 9h15 à 12h30 et 14h à 17h le vendredi. Sauf jours fériés légaux.

Le nombre d'appels du Client est illimité dans le cadre de son contrat.

Le numéro d'appel est le : 01 40 89 38 94

**Rappel** : Interruption de service pour maintenance programmées, planifiées et d'urgences effectuées par l'éditeur Sage.

Les périodes de maintenance programmées sur la solution Sage Online ont lieu chaque vendredi de 22h à 00h (heure locale au Royaume Uni) et chaque premier vendredi du mois à partir de 22h et ce jusqu'à 03h, le samedi suivant (heure locale au Royaume Uni). Au cours de cette période nous pouvons avoir besoin de limiter ou de suspendre l'accès à la solution Sage Online et nous vous demandons de ne pas accéder et de ne pas utiliser la solution Sage Online durant ce laps de temps.

ANNEXE 1 : Conditions générales d'utilisation des progiciels Sage PME en mode SAAS (5 pages)

ANNEXE 2 : Niveau de service Sage Online (avril 2014) (1 page)

Levallois le 01/06/14

Siège Social
16 rue Antonin Raynaud
92300 Levallois-Perret
Tél. : +33(0)1 40 89 38 98
Fax : +33(0)1 47 57 22 18

Agence Grand Ouest
152 avenue du Général Patton
BP 80111 49001 Angers
Tél. : +33(0)2 41 22 15 01
Fax : +33(0)2 41 22 08 09

Agence Rhône Alpes
Parc d'activités Annecy
La Ravoire Metz-Tessy
74371 Pringy Cedex
Tél. : +33(0)4 50 10 51 13
Fax : +33(0)4 50 10 51 01

Agence Sud Ouest
Green Park bâtiment 4
298 allée du Lac BP 57650
31676 Labège Cedex
Tél. : +33(0)5 67 22 20 79
Fax : +33(0)5 61 39 23 16

www.danphil-conseils.fr

S.A.S au capital de 108 900 euros - RCS 340 442 672 00051 - Code NAF6202 A - N°Intra CommunautaireFR 90340442672



# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES PROGICIELS SAGE PME EN MODE SAAS

## PREAMBULE

Le Client, après avoir pris connaissance des potentialités, de la finalité, des fonctionnalités, du caractère standard et du mode opératoire du Service identifié aux Conditions Particulières et après avoir apprécié l'opportunité de solliciter auprès de Sage ou un Revendeur Sage une présentation détaillée du Service, a décidé d'en bénéficier. Le Client reconnaît avoir reçu l'ensemble des informations et conseils permettant de prendre la mesure de la proposition de Sage ou d'un Revendeur Sage et s'est assuré de la conformité du Service à ses besoins.

## Article 1 : DEFINITIONS

**« Adaptation** »: recouvre un groupe de prestations réalisé par Sage ou un Revendeur Sage et composé de la réalisation de développements spécifiques et d'interfaces et de la personnalisation d'éditions, pour laquelle une licence d'utilisation est concédée au Client au titre d'un Contrat de Prestations distinct.

« **Affilié** » désigne toute entité contrôlée par le Client (le terme « contrôle » s'entendant au sens qui lui est donné par l'article L 233-3 du Code de Commerce).

« **Anomalie**»: désigne, suivant les services de maintenance souscrits, soit un dysfonctionnement du Progiciel, reproductible par Sage ou un Revendeur Sage, empêchant son utilisation conformément à la documentation, soit, si prévue aux conditions particulières, un dysfonctionnement des Adaptations, reproductible par Sage ou un Revendeur Sage, empêchant son utilisation conformément aux spécifications.

« **Client** » signifie toute personne physique ou morale exploitant le Service pour ses besoins de gestion interne.

« **Conditions Générales** » s'entendent du présent document.

« **Conditions Particulières** » s'entendent du devis valant bon de commande objet des présentes Conditions Générales.

« **Contrat**»: désigne les présentes Conditions Générales, les Conditions Particulières et leurs éventuelles annexes.

« **Destination**»: désigne, d'une part, les fonctionnalités du Progiciel prévues dans sa Documentation et, d'autre part, les conditions d'exercice du droit d'utilisation accordé par Sage ou un Revendeur Sage.

**« Documentation » :** désigne la description des fonctionnalités et le mode d'emploi du Progiciel. Elle est fournie sous forme électronique en langue française. Toute autre documentation est exclue du cadre du Contrat, notamment la documentation commerciale et la documentation de formation.

**« Dysfonctionnement »**: désigne toute difficulté d'accès à la Plate-forme d'Exploitation constatée par Sage ou un Revendeur Sage.

**« Plate-forme d'Exploitation**»: ensemble des matériels, Progiciels, système d'exploitation, base de données et environnement fournis par Sage ou son sous-traitant sur lesquels sera effectuée l'exploitation du Progiciel.

« **Progiciel**» : ensemble de fonctionnalités d'un ou plusieurs programmes et leurs Documentations, conçus pour être fournis à plusieurs utilisateurs en vue d'une même utilisation. Dans le cadre du Contrat, le Progiciel correspond:

à la version diffusée par Sage au moment de la signature des Conditions Particulières ;

à ses mises à jour.

**« Revendeur Sage »** désigne soit un partenaire de Sage, soit une société du Groupe Sage, dûment autorisée par Sage à distribuer les Progiciels Sage PME en mode SaaS par la signature d'un accord de distribution signé entre eux. Le Client peut à tout moment vérifier auprès de Sage que les droits qui ont pu être consenti par un Revendeur Sage n'excèdent pas les stipulations contenues dans l'accord de distribution en vigueur entre Sage et le Revendeur Sage.

« **Service** » signifie le service objet du Contrat.

« **Utilisation** » ou « **Utiliser** » signifient exploiter le service afin de réaliser le traitement des opérations du Client.

## Article 2 : INFORMATION DU CLIENT

Il appartient au Client de s'assurer :

- de l'adéquation du Service à ses besoins propres, notamment sur la base des indications fournies dans la Documentation ;
- qu'il dispose de la compétence nécessaire pour l'accès et pour l'utilisation du Service.

Il appartient au Client de vérifier conformément aux usages de sa profession, les résultats obtenus à l'aide du Service.

## Article 3 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat est constitué des documents contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante:

- les présentes Conditions Générales ;
- les Conditions Particulières ;
- les éventuelles annexes.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs dispositions figurant dans les documents mentionnés ci-dessus, le document de rang supérieur prévaut.

## Article 4 : OBJET

Le Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Sage ou le Revendeur Sage:

- accorde au Client, qui l'accepte, le droit limité, personnel, non cessible et non exclusif d'accès et d'utilisation du Progiciel et de la Plateforme d'Exploitation dans le cadre du Service ;
- fournit le matériel et les infrastructures d'hébergement de la Plateforme d'Exploitation ;
- fournit des prestations d'assistance et de maintenance de la Plateforme d'Exploitation au Client.

## Article 5 : DUREE - RESILIATION

5.1 : Durée

Toute souscription au Service est d'un (1) mois à compter de la date de validation et de l'acceptation des Conditions Particulières par Sage ou à défaut dans la facture des Services correspondants.

Il se reconduit ensuite tacitement et par périodes successives d'un mois, sauf dénonciation par mail (sageresiliation@sage.com) en respectant un préavis d'un (1) mois avant la date d'échéance mensuelle. A la réception de la demande de résiliation du Client, Sage adressera un accusé de réception. La charge de la preuve de la bonne réception par Sage de la demande de résiliation repose sur le Client.

En cas de manquement par l'une des Parties aux obligations des présentes, non réparé dans un délai de trente (30) jours à compter de la lettre recommandée avec demande d'avis de réception (ci-après la « Notification ») notifiant le manquement en cause, l'autre Partie pourra faire valoir la résiliation du Contrat sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourra prétendre.

Le non-paiement et l'acte de contrefaçon constituent des manquements graves au Contrat. En cas de non règlement des sommes dues par le Client et/ou en cas d'acte de contrefaçon , Sage pourra résilier le Contrat de plein droit après l'avoir notifié par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au Client.

La résiliation prendra effet au jour de la première présentation de la Notification, celle-ci n'empêchant pas Sage de tout mettre en œuvre pour recouvrer ses créances, la totalité des montants facturés restant dus.

Les données du Client stockées dans le cadre du Service restent la propriété du Client. A la demande du Client, les données ainsi stockées pourront être mises à sa disposition, dans un format fourni par Sage. Cette demande devra être adressée dans un délai d'un (1) mois à compter de la résiliation du Contrat.

La résiliation, ou la fin pour quelque raison que ce soit, du Contrat ne donne pas lieu au remboursement des sommes encaissées par Sage ou le Revendeur Sage.



5.2 : Résiliation pour convenance
Le présent service Sage repose sur un contrat initial de prestations souscrit par Sage à l'égard d'un tiers. Sage se réserve dès lors le droit de mettre un terme au présent service et de résilier par conséquent le Contrat sans préavis, en notifiant préalablement son intention au Client par lettre recommandée avec accusé de réception.

## Article 6 : ACCES A LA PLATEFORME D'EXPLOITATION

6.1 : Authentification
Le compte Client est personnel. Le Client est seul responsable de la préservation et de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe ainsi que de l'ensemble des données qu'il transmet.
Toute utilisation de son identifiant et de son mot de passe fait présumer de manière irréfragable une utilisation du Service par le Client lui-même.
Le Client s'engage à notifier sans délai à Sage par mail (serviceclient@sage.com) de toute communication volontaire ou involontaire à des tiers ou vol de son identifiant et de son mot de passe. A réception, Sage adressera un accusé de réception. La charge de la preuve de la bonne réception par Sage de cette notification repose sur le Client.
Il s'engage par ailleurs à procéder sans délai à la modification de son mot de passe.

6.2 : Niveaux de Service
Les niveaux de service proposés par Sage sont disponibles sur le site sage.fr ou sur demande du Client. Ces niveaux de services sont modifiables à tout moment par Sage.

## Article 7 : ETENDUE DES DROITS CONCEDES

Le Client n'acquiert d'autres droits explicites ou implicites que ceux prévus au Contrat.

7.1 : Droit d'utilisation
Le droit d'Utiliser le Service est accordé par Sage ou le Revendeur Sage au Client pour la durée du Contrat.
Le Client dispose d'un droit personnel d'utilisation du Progiciel en mode SaaS, qui lui est consenti pour ses besoins de fonctionnement internes et ceux de ses Affiliés dans la limite des droits acquis. Le Client s'engage à informer immédiatement Sage si le nombre d'utilisateurs du Service dépasse le nombre maximum d'utilisateurs figurant aux Conditions Particulières. Dans ce cas le Client deviendra immédiatement redevable envers Sage d'une redevance supplémentaire dont le montant fera l'objet d'un avenant au Contrat.
La titularité du Contrat ne pourra en aucun cas être cédée ou transmise, même à titre gratuit, aux Affiliés, même bénéficiant de droits d'utilisation au titre du Contrat.
Les Affiliés pourront seulement utiliser le Service dans le respect des termes et conditions stipulés au Contrat.
Le Client se porte fort du respect des termes du Contrat par les Affiliés et devra porter le contenu à leur connaissance.
Le Progiciel pourra être utilisé en mode dit « multi-sociétés », à savoir que les Affiliés bénéficient uniquement d'un droit de connexion à distance.
Le Client devra fournir à Sage une déclaration sur l'honneur des Affiliés bénéficiaires concomitamment à la contractualisation, puis chaque année jusqu'à la fin du contrat.
Par ailleurs, il est expressément précisé et accepté par le Client que toute société perdant son statut d'Affilié ne sera plus autorisée à utiliser le Progiciel au titre du Contrat.
Cette perte de statut d'Affilié devra être notifiée à Sage dans les plus brefs délais.
Le Service doit être utilisé :
- conformément aux stipulations du présent contrat ainsi qu'aux prescriptions contenues dans la Documentation ;
- pour les seuls besoins personnels et internes du Client ou de ses Affiliés, par ses salariés, à l'exclusion de tout tiers à son Groupe ;
- par un Personnel Autorisé qualifié qui aura préalablement suivi une formation adaptée à l'utilisation du Service afin d'en obtenir les résultats désirés.

Toute utilisation non expressément autorisée par Sage, constitue une contrefaçon sanctionnée par l'article L.335-3 alinéa 2 du Code de la Propriété Intellectuelle.
Il est notamment interdit au Client de procéder à :
- toute représentation, diffusion ou commercialisation du Service, que ce soit à titre gracieux ou onéreux ;
- toute forme d'utilisation du Service ou de la Documentation de quelque façon que ce soit aux fins de conception, réalisation, diffusion ou commercialisation d'un Service ou d'un progiciel similaire, équivalent ou de substitution;
- toute mise à disposition directe ou indirecte du Progiciel ou de la Documentation au bénéfice d'un tiers, notamment par location, cession ou prêt, même à titre gratuit, ou de le confier à un prestataire quelconque dans le cadre d'une externalisation sauf en cas d'accord préalable écrit de Sage ;
- toute utilisation pour un traitement non autorisé par Sage.

7.2 : Volumétrie
Pour toute souscription au Service, le Client accède à une base de données globale en fonction de l'offre souscrite.
Pour toute souscription au Service :
- Sage 30 Online, le Client accède à une base de données globale de 1GO,
- Sage 100 Online, le Client accède à une base de données globale de 4GO.

Cette volumétrie est susceptible d'être modifiée par Sage à tout moment, selon l'offre commerciale en vigueur.
Le Client peut accéder à une volumétrie supplémentaire sur demande de sa part acceptée par Sage. Celle-ci fera l'objet d'une facturation en sus du prix initialement convenu pour la souscription au Service.

## Article 8 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Sage garantit au Client qu'elle est titulaire soit des droits patrimoniaux sur les Progiciels et leur Documentation, soit d'une autorisation de l'auteur des Progiciels et qu'elle peut en conséquence librement accorder au Client le droit d'Utilisation prévu aux présentes.
La concession du droit d'Utilisation des Progiciels n'entraîne pas transfert des droits de propriété au profit du Client. Les Progiciels restent la propriété de Sage ou de leur auteur, quels que soient la forme, le langage, le support du programme ou la langue utilisée.
Le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement ou indirectement par l'intermédiaire de tiers, aux droits de propriété intellectuelle de Sage sur les Progiciels. A ce titre, il maintiendra en bon état toutes les mentions de propriété et/ou de copyright qui seraient portées sur les éléments constitutifs des Progiciels et de la Documentation. De même, il fera figurer ces mentions sur toute reproduction totale ou partielle qui serait autorisée par Sage, et notamment sur la copie de sauvegarde.
Les Progiciels peuvent intégrer des technologies tierces appartenant à d'autres éditeurs. Les droits concédés sur ces technologies sont soumis au respect de différents droits et obligations qui s 'imposent aux Clients et utilisateurs. A défaut de respect de ces droits et obligations, Sage s'autorise à prendre toute mesure nécessaire pour faire cesser les troubles observés.
En particulier, les licences restreintes ou « runtimes » mises à disposition par des éditeurs tiers, confèrent aux Clients et Utilisateurs un droit d'usage exclusivement limité au Progiciel Sage avec lequel elles ont été commercialisées.

## Article 9 : GARANTIE EN CONTREFAÇON

En cas de réclamation portant sur la contrefaçon par le Progiciel d'un droit de propriété intellectuelle en France, Sage pourra, à son choix et à ses frais, soit remplacer ou modifier la totalité ou une partie quelconque du Progiciel, soit obtenir pour le Client une licence d'utilisation, afin de lui permettre d'utiliser le Service, pour autant que le Client ait respecté les conditions suivantes :
- que le Client ait accepté et exécuté l'intégralité de ses obligations aux termes du présent document,
- que le Client ait notifié à Sage, sous huitaine, par écrit, l'action en contrefaçon ou la déclaration ayant précédé cette action,



- que Sage soit en mesure d'assurer la défense de ses propres intérêts et de ceux du Client, et pour ce faire, que le Client collabore loyalement avec Sage en fournissant tous les éléments, informations et assistance nécessaires pour mener à bien une telle défense.

Dans le cas où aucune de ces mesures ne serait raisonnablement envisageable, Sage pourra unilatéralement décider de mettre fin au Contrat et rembourser au Client les redevances acquittées sur les douze (12) derniers mois de l'utilisation du Service.
Les dispositions du présent article définissent l'intégralité des obligations de Sage en matière de contrefaçon de brevet et de droit d'auteur du fait de l'utilisation du Progiciel.

## Article 10 : ASSISTANCE

Dans le cadre de l'assistance, Sage s'engage à assurer un Service d'Assistance Téléphonique : de 9h00 à 18H00 du lundi au jeudi et de 9h00 à 17h00 le vendredi.
Le nombre de sollicitations du Client est illimité dans le cadre de cette assistance.
Les Clients bénéficient également des mises à jour relatives au Service.

## Article 11 : PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Le Contrat ne couvre pas les prestations complémentaires préconisées par Sage ou sollicitées par le Client pour répondre à ses besoins spécifiques. Ainsi, par exemple, les prestations de conseil, de formation et de consulting feront l'objet d'un contrat séparé entre le Client et Sage ou le Revendeur Sage dûment certifié.

## Article 12 : COLLABORATION

Afin de permettre la réalisation de service, le Client s'engage notamment :

- à se reporter à la Documentation avant chaque demande d'intervention ;
- à mettre à disposition de Sage ou du Revendeur Sage toute information nécessaire demandée par Sage ou le Revendeur Sage pour la compréhension et la résolution des Anomalies et des Dysfonctionnements rencontrés ;
- désigner, en son sein, un interlocuteur compétent en charge du traitement des Anomalies et des Dysfonctionnements et à ce qu'il soit disponible pendant toute intervention de Sage ou du Revendeur Sage ;
- à faciliter l'accès du personnel de Sage ou du Revendeur Sage à toutes ses installations si cela était nécessaire et à assurer au personnel de Sage ou du Revendeur Sage un libre accès aux locaux ainsi qu'à lui indiquer un correspondant adéquat ;
- à installer et administrer ses équipements et applications non fournis par Sage, ainsi que ses réseaux.

## Article 13 : CONDITIONS FINANCIERES

En contrepartie de la fourniture du Service, le Client s'engage à régler à Sage le montant de la redevance mensuelle due et mentionnées sur les Conditions Particulières. La souscription au service est facturée dès validation de la commande et payable immédiatement dès ladite souscription par prélèvement bancaire.
Sage se réserve la possibilité de réviser à chaque renouvellement, le montant de la redevance en appliquant le nouveau tarif en vigueur. L'augmentation du tarif sera néanmoins limitée à trois fois la variation de l'indice Syntec, étant entendu que la variation de l'indice Syntec retenue sera celle observée sur l'ensemble de la période courant depuis la dernière révision de prix appliquée par Sage.
Par dérogation aux dispositions de l'article 1253 du Code Civil, il est expressément convenu que dans l'hypothèse où seraient dues plusieurs factures et que le Client procèderait à un règlement partiel, Sage sera libre d'imputer ledit règlement comme bon lui semblera.

## Article 14 : RETARD DE PAIEMENT

Dans le cas où le Client n'aurait pas réglé le montant de la redevance mensuelle à son échéance, Sage se réserve le droit de suspendre immédiatement l'exécution des services, et ce jusqu'au complet paiement du prix. Le Client reconnaît, par ailleurs, avoir été averti que l'absence de règlement conduira à l'arrêt de l'Utilisation des Progiciels, la redevance annuelle facturée couvrant à la fois le droit d'Utilisation et l'accès aux services d'assistance. Tout retard de paiement donnera lieu, sans mise en demeure préalable, à l'application de pénalités de retard au taux de trois fois le taux de l'intérêt légal, calculées par jour de retard.
Conformément à l'article L.441-6 du Code de commerce, ce retard de paiement permettra également à Sage, d'appliquer au Client, de façon automatique, une indemnité forfaitaire de quarante (40) € par facture concernée par le retard de paiement susvisé.
Par dérogation aux dispositions de l'article 1253 du Code Civil, il est expressément convenu que dans l'hypothèse où seraient dues plusieurs factures et que le Client procèderait à un règlement partiel, Sage sera libre d'imputer ledit règlement comme bon lui semblera.

## Article 15 : DECLARATION

Le Client déclare bien connaître l'internet, ses caractéristiques et ses limites, et reconnaît notamment:

- que les transmissions de données sur l'Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celle-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée ;
- que certains réseaux spécifiques peuvent dépendre d'accords particuliers et être soumis à des restrictions d'accès qui ne permettront pas l'accès au Service.
- que les utilisateurs du Service sont susceptibles d'être localisés en tous lieux à travers le monde, et que le contenu du Service peut être reproduit, représenté ou plus généralement diffusé sans aucune limitation géographique ;
- que les données circulant sur l'Internet ne sont pas protégées contre des détournements éventuels et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement de toutes informations à caractère sensible est effectuée par le Client à ses risques et périls ;
- que la mise à disposition du contenu du Service aux utilisateurs peut faire l'objet d'intrusions de tiers non autorisées et être, en conséquence, corrompue en dépit de la délivrance par Sage d'un accès protégé par un mot de passe.

## Article 16 : MESURES TECHNIQUES DE PROTECTION

16.1 : Information
Le Client est informé et accepte expressément que, conformément aux dispositions légales applicables, les Progiciels Sage comportent des dispositifs techniques nécessaires pour les services connectés de support et d'assistance, et qui notamment lors d'une connexion Internet, et pour les Progiciels concernés, permettent au Client via un web-service, soit automatiquement, soit le cas échéant à l'initiative de Sage, d'envoyer à Sage des informations sur l'identification du Client (Raison sociale, adresse, téléphone, Siret, adresse IP) l'identification de son Progiciel (Code Client, Code et numéro de série du produit, Licence), et sur le contexte d'utilisation (Nombres d'utilisateur connectés, type d'application utilisées). Les informations obtenues par Sage grâce à ces dispositifs techniques sont également susceptibles d'être utilisées par Sage dans le cadre de lutte anti-contrefaçon, pour repérer et empêcher une éventuelle utilisation illicite ou non-conforme des Progiciels concernés.
Dans le cas où le Progiciel est équipé d'un tel dispositif nécessitant le cas échéant l'activation du Client, ce dernier s'engage à activer cette fonction sur simple demande de Sage ou le cas échéant du Revendeur Sage et à fournir à Sage ou au Revendeur Sage le fichier contenant les informations décrites ci-dessus.
Tout contournement ou tentative de contournement de ces dispositifs techniques est prohibé et sera sanctionné conformément aux dispositions légales en vigueur.



16.2 : Audit
Outre la mise œuvre par Sage des Mesures Techniques de Protection visées au Contrat, le Client devra fournir, sur demande de Sage ou du Revendeur Sage, une déclaration sur l'honneur attestant de l'utilisation conforme du Progiciel aux termes du Contrat.
Dans le cas où le Client refuserait d'activer ces dispositifs, ou de fournir une telle déclaration, Sage ou le Revendeur Sage pourra procéder à un Audit sur Site.
En cas d'une utilisation dépassant les droits acquis de moins de 10%, un complément de redevances serait alors facturé au Client.
En cas d'une utilisation égale ou supérieur à 10% des droits acquis, alors le complément de redevances facturé serait augmenté de 50% ainsi que des frais d'Audit engagés par Sage ou le Revendeur Sage.
Par ailleurs, en cas d'utilisation par le Client d'une fonction ou d'une option pour laquelle il n'a pas acquis de droits, Sage ou le Revendeur Sage facturera alors le complément de redevances conformément au tarif en vigueur.
En cas de non-paiement de la facture à échéance, Sage ou le Revendeur Sage se réserve le droit de mettre fin au Contrat, sans délai après l'avoir signifié par lettre recommandée avec accusé de réception au Client, ceci n'empêchant pas Sage ou le Revendeur Sage de tout mettre en œuvre pour recouvrer ses créances.
Les informations du Client recueillies au cours des opérations d'Audit seront considérées comme des informations confidentielles et ne pourront être utilisées que pour les besoins de l'Audit et des régularisations éventuellement nécessaires.

## Article 17 : RESPONSABILITE

17.1 : Responsabilité du Client
Les Parties reconnaissent que seul le Client dispose de la capacité à maîtriser et à connaître le contenu transitant par la Plateforme d'Exploitation.
Le Client garantit qu'il dispose de toutes les autorisations d'utilisation et/ou de diffusion sur le territoire, des informations et données de toute nature, hébergées par Sage et est seul responsable des conséquences de leur mise à disposition du public, fût-il restreint sur Internet. Notamment, il est seul responsable des préjudices subis ou supportés le cas échéant par Sage, du fait de la présence de données illicites sur les pages du Client, tels des propos diffamatoires et racistes.
En cas de manquement aux dispositions de la loi du 21 juin 2004 (« LCEN ») constaté par une autorité judiciaire au sens de cette même loi, ou en cas d'injonction délivrée par l'autorité judiciaire de supprimer un contenu litigieux, Sage pourra prendre toute disposition nécessaire pour supprimer ce contenu ou en empêcher l'accès. Il en informe le Client. En cas de réclamation amiable ou de mise en demeure d'un tiers adressée à Sage estimant que le contenu est illicite ou lui cause un préjudice, Sage informera sans délai le Client. A défaut de suppression du Contenu litigieux par le Client ou par Sage – du fait du refus du Client ou du silence de ce dernier - le Client garantit Sage de tout recours et condamnation à des dommages et intérêts auxquels Sage pourrait être exposée à raison de cette réclamation. Toutefois, par dérogation à ce qui précède, Sage pourra prendre toute mesure utile afin de supprimer l'accès au contenu litigieux ou d'en rendre l'accès impossible, si le contenu apparaît manifestement illicite et en informera le Client. En ce dernier cas, Sage en informera le Client dans les plus brefs délais. La suspension ou l'interruption du contenu pour les motifs mentionnés ci-dessus ne donnera droit au versement d'aucun dédommagement de la part de Sage au Client. Par ailleurs, le Client restera redevable à Sage de l'intégralité du prix convenu pendant toute la période de suspension ou d'interruption.

17.2 : Responsabilité de Sage
Sage exécute les obligations contractuelles à sa charge avec tout le soin possible en usage dans sa profession.
Au titre des présentes, Sage est tenue à une obligation de moyens et ne sera pas tenue pour responsable de tout retard intervenu dans l'exécution des Services. En outre, la responsabilité de Sage ne peut être engagée en cas d'application inconsidérée ou d'absence d'application des conseils d'utilisation fournis dans le cadre de l'assistance ou de conseils n'émanant pas de Sage elle-même.
Il appartient au Client d'apporter la preuve d'une faute de Sage dans l'exécution du Service, étant entendu que Sage ne pourra être tenue pour responsable notamment si un dommage est dû au fait d'un tiers, d'un de ses sous-traitants ou d'une défaillance dans les réseaux de communication.
En aucun cas Sage n'est responsable ni du fait de tiers, ni des préjudices indirects tels que, notamment, pertes d'exploitation, préjudices commerciaux, perte de clientèle, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque.
Hormis les cas d'action en contrefaçon, toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent n'ouvre pas droit à réparation.
Si la responsabilité de Sage venait à être reconnue, au titre des présentes, par une décision définitive d'une juridiction compétente, l'indemnisation qui pourrait lui être réclamée serait expressément limitée au montant de la redevance perçu par Sage, au titre du Service, pour la période de douze (12) mois en cours lors de la survenance du dommage.
Il est expressément convenu entre les parties, et accepté par le Client, que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer même en cas de résolution des présentes constatée par une décision de justice devenue définitive.
Les présentes dispositions établissent une répartition des risques entre Sage et le Client. Le prix reflète cette répartition ainsi que la limitation de responsabilité décrite.

## Article 18 : FORCE MAJEURE

La responsabilité des parties sera entièrement dégagée si l'inexécution par l'une ou l'autre d'une partie ou de la totalité des obligations mises à sa charge résulte d'un cas de force majeure.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendent l'exécution du Contrat et les parties se réunissent afin de déterminer les modalités de poursuite de leurs relations. Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à un (1) mois, le Contrat sera résilié automatiquement, sauf accord contraire entre les parties.
De façon expresse sont considérés comme cas de force majeure ou de cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français : blocage, perturbation ou encombrement des réseaux de télécommunication, la mauvaise qualité du courant électrique, le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, les intempéries, les épidémies, les tremblements de terre, les incendies, les tempêtes, les inondations, les dégâts des eaux, les restrictions gouvernementales ou légales, ainsi que les modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation.

## Article 19 : DISPOSITIONS DIVERSES

19.1 : Confidentialité
Les parties pourront, en application du Contrat, avoir accès à des informations confidentielles de l'autre partie. Sont des informations confidentielles les termes et prix du Contrat, le Service et toutes autres informations indiquées comme telles.
Ne sont pas des informations confidentielles celles qui, en l'absence de faute, se trouvent dans le domaine public; celles dont la partie réceptrice était en possession avant leur communication, sans les avoir reçues de l'autre partie; celles qui sont communiquées aux parties par des tiers, sans condition de confidentialité; et celles que chaque partie développe indépendamment.
La partie à qui une information confidentielle sera communiquée en préservera le caractère confidentiel avec un soin non inférieur à celui qu'elle apporte à la préservation de sa propre information confidentielle, et ne pourra les communiquer ou les divulguer à des tiers, si ce n'est avec l'accord écrit et préalable de l'autre partie ou dans la mesure éventuellement requise par la Loi. Les parties conviennent d'adopter toutes mesures raisonnables pour



s'assurer que les informations confidentielles ne soient pas communiquées à leurs employés ou contractants en violation du Contrat. Les termes de cette obligation sont valables pendant toute la durée de validité du Contrat et pendant les deux (2) ans qui suivront sa fin.
Tous les documents communiqués par Sage au titre du présent document resteront sa propriété exclusive et lui seront restitués sur simple demande de sa part.

19.2 : Données personnelles
Les informations collectées au titre des présentes sont nécessaires à la souscription et à l'utilisation du Service. Elles seront traitées par les services habilités de Sage et hébergées dans des serveurs de la société MICROSOFT, adhérente aux principes du Safe Harbor, et avec laquelle ont été signées des clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne. Les destinataires des données sont les sociétés du Groupe Sage et nos partenaires.
Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations le concernant, qui s'exercent en s'adressant à *cil@sage.com* , ou en envoyant un courrier postal à l'attention de : Correspondant Informatique et libertés, Sage, 10 rue Fructidor 75017 Paris, accompagné d'une copie d'un titre d'identité.

19.3 : Renonciation
Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause. Le Client renonce irrévocablement à toute demande, réclamation, droit ou action à l'encontre de Sage ayant trait à l'exécution du Contrat et qui serait formulée plus de six (6) mois après le fait générateur, et de ce fait, renonce irrévocablement à introduire toute action devant toute juridiction sur cette base à l'encontre de Sage ou de l'une quelconque des sociétés du groupe auquel elle appartient ou du Revendeur Sage.

19.4 : Cession du Contrat
Les droits du Client découlant du Contrat ne peuvent être cédés, sous licenciés, vendus ou transférés de quelque autre manière par le Client, sauf accord préalable écrit de Sage.

19.5 : Intégralité
Le Contrat exprime l'intégralité des obligations des parties.
En cas de difficultés d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistants.
Aucune condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés ou remis par les parties, ne pourra s'intégrer au Contrat à l'exception des commandes complémentaires du Client acceptées par Sage ou le Revendeur Sage.
Sauf exception stipulée de manière particulière, le contrat ne peut être modifié que par un avenant dûment signé par les personnes autorisées ou mandatées par le Client et Sage ou le Revendeur Sage.

19.6 : Nullité
Si une ou plusieurs stipulations du Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

19.7 : Référence commerciale
Sage pourra faire état du nom du Client pour la promotion du Progiciel.

19.8 : Notification
Toutes les notifications, pour être valides, devront avoir été effectuées à l'adresse de domiciliation par lettre recommandée avec accusé de réception.
Les signataires du Contrat sont réputés compétents pour représenter les parties.

## Article 20 : LOI ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

**Le Contrat est régi par la loi française.**
**En cas de litige et après tentative de procédure amiable, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce de Paris nonobstant pluralité de défendeur ou appel en garantie, y compris pour les procédures sur requête ou d'urgence.**
**En cas d'opposition du Client a une requête en injonction de payer, compétence expresse est également attribuée au Tribunal de Commerce de Paris.**



## NIVEAU DE SERVICE SAGE ONLINE (AVRIL 2014)

Les présents Niveaux de Services complètent les Conditions Générales d'Utilisation des Progiciels PME en mode SaaS et s'appliquent aux Clients utilisant la solution Sage Online. Sauf indication contraire, les termes stipulés aux présentes ont les significations exposées aux Conditions Générales d'Utilisation des Progiciels PME en mode SaaS.

### Article 1 : NIVEAU DE SERVICE

Sous réserve de l'article 4, par le présent accord de niveau de service, nous assurons que la Solution Sage Online sera disponible (étant entendu comme la disponibilité et l'accessibilité des caractéristiques et des fonctionnalités de la Solution Sage Online) au moins 99,9% du temps, hors les arrêts de maintenance, à savoir les Maintenances Programmées, les Maintenances Planifiées ou les Maintenances d'Urgences, ci-après dénommé « Niveau de Service ».

### Article 2 : INTERRUPTION DE SERVICE POUR MAINTENANCE PROGRAMMEES, PLANIFIEES ET D'URGENCES

Les périodes de maintenance programmées sur la solution Sage Online ont lieu chaque vendredi de 22H à 00H (heure locale au Royaume Uni) et chaque premier vendredi du mois à partir de 22H et ce jusqu'à 03H, le samedi suivant (heure locale au Royaume Uni). Au cours de cette période nous pouvons avoir besoin de limiter ou de suspendre l'accès à la solution Sage Online et nous vous demandons de ne pas accéder et de ne pas utiliser la solution Sage Online durant ce laps de temps.

Il peut être également nécessaire de limiter ou de suspendre l'accès à Sage Online pour des maintenances pré-planifiées en dehors de ces heures de maintenances programmées (« Maintenance Planifiée »). Dans la mesure du possible, les temps d'arrêts liés aux Maintenances Planifiées, interviendront en dehors des horaires de bureau traditionnels. Nous adresserons par email à vous directement ou le cas échéant au Revendeur Sage, sept (7) jours ouvrables avant la date d'intervention prévue, l'avis de maintenance planifiée.

A tout moment, nous pouvons avoir besoin de limiter ou de suspendre l'accès à Sage Online sans préavis (« Maintenance d'Urgence »). Dans ce cas, nous ferons notre possible afin d'adresser à vous directement ou le cas échéant au Revendeur Sage, dans un délai raisonnable compte tenu de l'état d'urgence, un avis de Maintenance d'Urgence. Par ailleurs nous ferons notre possible pour tenter de minimiser l'impact que pourrait avoir cette maintenance sur l'utilisation de la solution Sage Online.

### Article 3 : PUBLICATION ET EVALUATION DES STATISTIQUES DE DISPONIBILITE

Dans les 10 jours ouvrables de chaque fin de mois calendaire, nous publierons sur le portail, ou par tout autre moyen de communication, les statistiques de disponibilités de la solution Sage Online pour le mois précédent.

La disponibilité est calculée selon un arrondi à une décimale près (par exemple 99,85 sera arrondi à 99,9), sur la base de la formule suivante :

$$\left(\frac{((43200 - S) \times C) - (U \times A)}{(43200 - S) \times C}\right) \times 100$$

- La lettre S correspond à la somme des interruptions du service pour maintenance programmées, planifiées et d'urgences, calculées en minutes.
- La lettre C correspond au nombre total de Client utilisant la solution Sage Online.
- La lettre U correspond à la somme des interruptions non prévues et dont la cause est exclusivement imputable à Sage.
- La lettre A correspond à la somme des Clients affectés.

### Article 4 : LES CAS DE NON-APPLICATION DU NIVEAU DE SERVICE

Le Niveau de Service n'est pas applicable dans les cas suivants :

- les cas liés à des facteurs extérieurs ne pouvant être raisonnablement sous le contrôle de Sage (ce cas inclus notamment, sans limitation, la disponibilité de la plateforme de service Windows ® AzureTM sur laquelle repose la solution Sage Online) ;
- le déploiement et l'utilisation d'un spécifique ou d'un ajout quelconque au produit ;
- les cas liés à votre infrastructure hardware, logiciel ou service Internet ;
- les cas résultant d'une mauvaise utilisation, d'un acte ou d'une omission de votre part, d'un personnel autorisé, d'un Revendeur Sage ou tout tiers.

Par ailleurs toutes les périodes d'indisponibilité sont exclues du Niveau de Service et ne sont pas prises en compte dans la détermination du chiffre U pour le calcul du niveau de service tel que déterminé à l'article 3.2 du présent document.

### Article 5 : CREDITS DE SERVICE

En cas d'échec, sur un mois en particulier, dans l'atteinte du Niveau de Service, vous pouvez demander un crédit de service conformément à l'article 6 des présentes. Ce crédit de service sera crédité sur votre compte et déduit de la facture ultérieure portant sur l'utilisation de la solution Sage Online qui sera adressée à votre Partenaire Sage. Le montant du crédit sera déterminé selon les modalités suivantes :

| Pourcentage de disponibilité | Crédits de Service |
|---|---|
| **99 % - 99,8 %** | 10% des montants nets perçus par Sage d'un Partenaire pour votre utilisation du Service Sage Online pendant le mois au cours duquel nous avons échoué à réaliser le Niveau de Service. |
| **50 % - 98,9 %** | 25 % des montants nets perçus par Sage d'un Partenaire pour votre utilisation du Service Sage Online pendant le mois au cours duquel nous avons échoué à réaliser le Niveau de Service. |
| **Moins de 50%** | 50 % des montants nets perçus d'un Partenaire Sage pour votre utilisation du Service Sage Online pendant le mois au cours duquel nous avons échoué à réaliser le Niveau de Service. |

**VOUS RECONNAISSEZ EXPRESSEMENT QUE LES CREDITS DE SERVICE CONSTITUENT VOTRE PLEINE, ENTIERE ET EXCLUSIVE REPARATION EN CAS DE NON-OBTENTION DU NIVEAU DE SERVICE TEL QUE STIPULE AUX PRESENTES. DANS L'HYPOTHESE OU IL EST MIS FIN AU SERVICE SAGE ONLINE AVANT LA DEMANDE DES CREDITS DE SERVICE, VOUS NE SEREZ PAS ELIGIBLE A L'AFFECTATION D'UN CREDIT SERVICE POUR L'UN QUELCONQUE DES AUTRES PRODUITS OU SERVICES SAGE ET VOUS RENONCEZ A TOUTE AUTRE REPARATION.**

### Article 6 : DEMANDE D'UN CREDIT DE SERVICE

Les demandes de Crédits de Service doivent être adressées à Sage par le Client ou le cas échéant par le Revendeur Sage au nom du Client. Pour ce faire, le Client ou le Revendeur Sage doit soumettre une requête écrite à son interlocuteur commercial habituel.

Cette demande doit parvenir à Sage dans un élai de cinq (5) jours ouvrables suivant la publication des statistiques relatifs à la disponibilité de la solution Sage Online conformément à l'article 3 des présentes. A défaut d'un strict respect de cette durée et de la procédure décrite au présent article, le Client perdra son droit de revendiquer un Crédit de Service.

A la réception d'une demande conforme aux présentes, Sage adressera au Client ou au Revendeur Sage un accusé de réception dans un délai raisonnable, ainsi que le montant de crédit qui sera crédité sur la facture ultérieure portant sur l'utilisation de la solution Sage. Il appartient au Client de s'assurer de la bonne réception par Sage de sa demande de Crédit de Service.

### Article 7 : INDISPONIBILITE TECHNIQUE

**Si le Client est dans l'impossibilité d'avoir accès à la Solution Sage Online, il doit prendre contact avec l'assistance Sage ou le cas échéant l'assistance du Revendeur Sage.**